

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 5889-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS DOSQUEBRADAS** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	5889-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS DOSQUEBRADAS
Matrícula No	11007
Dirección para Notificación	CAM PS 2 OFICINA 208 - 209 D/DAS SIN BARRIO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 10 DE MAYO DE 2018

Señor (a):

WILLIAM ESTEBAN OBANDO OSORIO
PERSONERO DELEGADO EN SERVICIOS PUBLICOS
PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
CAM PS 2 OFICINA 208 - 209 D/DAS -
Teléfono: 3228460 3228254
Dosquebradas

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 5889 Radicado el 27 DE ABRIL DE 2018

Matricula No.:

11007

Calidad del Peticionario:

Otros

Causal de la Petición:

CAMBIO DEL ESTRATO PARA APLICAR SUBSIDIO EN ESTRATO BAJO B,

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: SOLICITA PONER EN CONSIDERACION EL CASO DE LA SEÑORA MARIA ILSA TREJOS PARA QUE SE LE APLIQUE EL SUBSIDIO DE ACUEDUCTO, ANTE LA IMPOSIBILIDAD DE CERTIFICADO DE ESTRATO SOCIOECONOMICO . FAVOR LEER DOCUMENTO ADJUNTO. FOLIOS 8.

CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

En atención a su escrito enviado por el Personero Delegado en Derecho de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos, mediante oficio N° 534-DPMASP (1731) fechado del 25 de abril de 2018, y recibido en la Empresa el día 27 de abril y radicado en el sistema de información comercial con el número 5889, por el cual informan que vienen haciendo acompañamiento al caso de la señora MARIA ILSA TREJOS, residente en la CALLE 1 # 24 - 69 BARRIO EL BALSO, Dosquebradas, con matrícula en la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira N° 11007, a la cual se le modificó el estrato de bajo bajo a Medio, liquidándosele así la prestación del servicio de acueducto con tarifa plena, sin disfrutar del subsidio, solicitan a la Empresa modificar el estrato a bajo bajo, por la imposibilidad de certificación del estrato socioeconómico, para lo cual anexan constancia de la Secretaria de Planeación del Municipio de Dosquebradas sobre predio no estratificado y la imposibilidad de emitir certificación, igualmente informan que a los predios vecinos se les aplica el subsidio del estrato bajo bajo, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

En primer lugar, la Empresa también modificó el estrato a los predios vecinos que no contaban con la ficha catastral actualizada, y en su gran mayoría efectuaron el trámite respectivo ante la Secretaria de Planeación del Municipio de Dosquebradas y presentaron el certificado del estrato socioeconómico y la Empresa teniendo en cuenta este documento procedió a modificar la información del catastro para poder que exista coincidencia en la homologación los datos con el Municipio de Dosquebradas, y así poder efectuar el cobro del subsidio aplicado a los predios que la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira suministra el servicio de acueducto, de lo contrario, no nos

reconocen el valor respectivo. Razón por la cual es indispensable que la señora MARIA ILSA TREJOS, efectuó el trámite correspondiente ante la Secretaría de Planeación, para que le puedan asignar el estrato respectivo.

En segundo lugar; la Empresa ya se emitió decisión administrativa N° 226044-52 del 23 de marzo de 2018 por la cual NO SE ACCEDIÓ a la solicitud de modificar el estrato y se le informó: "*el predio reclamante continuará clasificado en estrato 4, clase de uso residencial y no se realizará ninguna reliquidación hasta que aporte los documentos solicitados.*".

Decisión que fue impugnada dentro del término legal, mediante recurso de reposición con subsidio de apelación con radicado N° 17715 el 3 de abril de 2018, y este Departamento después de efectuar el análisis de la respuesta de primera instancia, procedió a CONFIRMAR la decisión y se le concedió el recurso subsidiario de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución 17715 del 17 de abril de 2018, en los siguientes términos a saber:

"La Empresa, efectuó la modificación del estrato del predio ubicado en la CR 1 # 24 - 69, Barrio EL BALSO, Municipio de Dosquebradas, debido a que es el Municipio donde se encuentra ubicado el inmueble el encargado de designar el estrato socioeconómico en el cual se encuentra el predio, y al no tener actualizada la ficha catastral, se presenta inconsistencia, por lo cual no se puede beneficiar con el subsidio que la Alcaldía Municipal les brinda a los predios ubicados en estrato 1, razón por la cual se le asignó el estrato 4, al que le se liquida las tarifas plenas sin acceder a Subsidio ni efectuar contribución.

*Por ser un predio ubicado en el Municipio de Dosquebradas, debe presentar el certificado de estratificación respectivo, donde conste el estrato socioeconómico que le corresponde, para lo cual el poseedor o propietario del inmueble, debe asumir el costo de la revisión de la asignación de estrato por estar ubicado en un lote englobado de la CARDER, porque este predio **fue invadido y actualmente no tiene la ficha catastral individual.***

*Por lo tanto, **no se puede ACCEDER a su pretensión de asignarle el mismo estrato de los predios vecinos**, los cuales ya han cancelado la revisión respectiva y cuentan ya con la ficha catastral, requisito indispensable para disfrutar del beneficio del Subsidio que el Municipio de Dosquebradas les brinda a sus habitantes, y así pueda la empresa aplicarlo y posteriormente la Alcaldía de su Municipio se lo reconozca a la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira. pues es un beneficio que le concede el municipio y no la Empresa, mientras usted no cancele el valor respectivo de la revisión para la asignación de estrato y presente en la Empresa el certificado actualizado, se le seguirá liquidando la prestación del servicio de acueducto con estrato 4, **sin desconocer su condición de pobreza extrema y de persona desplazada, pero sin dicho documento expedido por la Secretaría de Planeación del Municipio de Dosquebradas no se puede modificar el estrato del predio reclamante.***

En consecuencia, este Departamento le ratifica la información suministrada en el acto administrativo N° 226044-52 del 23 de marzo de 2018, y NO ACCEDE a modificar los cobros realizados en los periodos de febrero y marzo de 2018, por los conceptos de consumo y cargos fijos liquidados con la tarifa de estrato 4. "

Tercero: Resulta perentorio informar que no es obligación de los peticionarios interponer los recursos consagrados los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, sin embargo si existe inconformidad con el acto administrativo de primera instancia, en todo o en parte, y los peticionarios interponen el recurso de Apelación como subsidiario del de reposición, tendrá la competencia la SSPD de revisar la actuación del prestador, por lo tanto, en este caso particular, se le ha

garantizado al vía gubernativa a la señora MARIA ILSA TREJOS, y el expediente será remitido a la Dirección Territorial de Occidente de la SSPD, para el trámite del RECURSO DE APELACIÓN. Dando así seguridad jurídica de los actos administrativos expedidos por este Departamento.

Con ocasión del oficio N° 534-DPMASP (1731) fechado del 25 de abril de 2018, este Departamento se permite precisar lo siguiente:

La actuación de los personeros se debe desarrollar en el **marco de intereses colectivos, es decir, incoando actuaciones en interés GENERAL, pero no se circunscribe a asuntos de carácter particular relacionados con los servicios públicos**, para los cuales no estaría pues legitimado.

Por ello, las personerías municipales pueden resolver inquietudes, dar información y asesoría en el área respectiva e inclusive puede redactar peticiones y otros documentos al usuario, para que éste los presente ante la entidad correspondiente directamente, sin embargo la empresa prestadora de servicios públicos no puede atender las actuaciones que despliegue en nombre y representación de un particular, sin contravenir con ello los lineamientos dados por la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**.

El artículo 157 de la ley 142 de 1994 prescribe que los personeros municipales deben prestar el servicio de asesoría a los suscriptores o usuarios en la presentación de los recursos, siempre y cuando aquellos lo soliciten personalmente.

Esto es que la ley expresa y exclusivamente ha facultado a las personerías municipales para efectuar funciones de asesoría no de representación.

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, el término asesorar significa:

“Dar consejo o dictamen/ prnl. Tomar consejo del letrado asesor, o consultar su dictamen/ Por ext., tomar consejo una persona de otra, o ilustrarse con su parecer.”

En este sentido, el actuar del personero se debe restringir a dar consejo, permitiendo que el usuario o peticionario presente su solicitud de forma individual o a través de un tercero apoderado o un mandante en los términos del Código Civil, quien le represente ante la prestadora.

*En todo caso, el personero puede presentar directamente peticiones o solicitudes **de carácter general** que contengan la problemática de la comunidad en relación con el servicio público de que se trate, como representante de ésta, **más no en asuntos de carácter individual.** (...)”*

Por su parte, la Corte Constitucional, en **Sentencia T-207/97** M.P. Dr. JOSE GREGORIO HERNANDEZ GALINDO, expedida a los veintitrés (23) días del mes de abril de mil novecientos noventa y siete (1997), expuso:

“En lo relativo a las finalidades que puede perseguir quien se dirige respetuosamente a la autoridad pública, y en su caso a los particulares, invocando el artículo 23 de la Constitución, cabe distinguir, como lo hace la propia Carta, entre los motivos de interés general y los de interés particular. Los primeros aluden a una cierta colectividad o a un grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición. En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la

petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta”.

Por lo expuesto y debido a que la Empresa ya emitió decisión administrativa, sobre el mismo asunto que la Personería Municipal de Dosquebradas solicita, se le informa que NO SE ACCEDE a lo solicitado en el oficio N° 534 DPMASP.

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

LEY 142 DE 1994:

ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología. Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTICULO 146 de la ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Ley 1437 de 2011 Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.

Por lo expuesto, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

RESUELVE:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **NO PROCEDENTE** la petición interpuesta por la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS en el caso de la señora MARIA ILSA TREJOS, residente en la CALLE 1 # 24 - 69 BARRIO EL BALSO, Dosquebradas, con matrícula en la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira N° 11007

NOTIFÍQUESE, de manera personal al interesado. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en el en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, porque el asunto ya fue materia de análisis y se encuentra en trámite el recurso de subsidiario de Apelación interpuesto por la señora Maria Ilsa Trejos, y el Personero Delegado en Derecho de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos, no esta legitimado para presentar peticiones individuales.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Copia: Señora MARIA ILSA TREJOS, residente en la Cra 1 # 24 - 69 (invasión) BARRIO EL BALSO, Dosquebradas

Proyectó: e0350

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17799-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LAURA VANESSA VELASQUEZ HURTADO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Recurso No	17799-52
Fecha Resolución Recurso	10 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226412 de 6 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	LAURA VANESSA VELASQUEZ HURTADO
Identificación del Peticionario	1088330850
Matrícula No.	919795
Dirección para Notificación	CL 16 # 5 - 76 LOCAL 3 CENTRO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2714039

Resolución No. 17799-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17799 DE 24 DE ABRIL DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226412 DE 4 DE ABRIL DE 2018**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LAURA VANESSA VELASQUEZ HURTADO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088330850 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226412-52 de 6 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 919795 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 6 # 16- 19 PS 4 APTO 00, Barrio CENTRO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE ABRIL DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: desde el periodo de Enero tome en arriendo dicho bien inmueble, en dicho apartamento solo hay mercancía y se me hace excesivo el cobro, pues se puede evidenciar que cuando más el consumo es de 1 m³ como sucedió para el periodo de Abril de 2018, al respecto este departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 26 de Abril de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 281 m³, actualmente habita 1 persona, la acometida y el medidor se observaron en buen estado, no existen fugas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MARZO de 2018, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 56 m³ que registró el equipo de medida se facturaron 14 m³, quedando pendiente por facturar 42 m³, y para el período de Marzo de 2018 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, 4 PERSONAS, SE MODIFICA CONSUMO POR LECTURAS ACUMULADAS y por lo tanto, se confirmó dicho consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de MARZO de 2018. cobrando el consumo promedio equivalente a 0 m3 para este periodo en Abril se presenta bajo consumo.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de MARZO de 2018, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCA la decisión inicial y se concedió lo pedido

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.”

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-67813** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-3	470	0	14	0	12333	-12333
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	470	0	14	0	21721	-21721
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-3	470	0	14	0	12750	-12750
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	470	0	14	0	21011	-21011

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LAURA VANESSA VELASQUEZ HURTADO contra la Resolución No. **226412-52** de **6 DE ABRIL DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 919795 la suma de **-67813**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitem del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17813-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA LUCIA MUNERA CAÑAVERAL** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Recurso No	17813-52
Fecha Resolución Recurso	10 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226344 de 11 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA LUCIA MUNERA CAÑAVERAL
Identificación del Peticionario	52273430
Matrícula No.	328633
Dirección para Notificación	CR 9 # 30- 24 PS 3 SECTOR 1 DE FEBRERO SECTOR 1 DE FEBRERO

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 17813-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17813 DE 27 DE ABRIL DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226344 DE 2 DE ABRIL DE 2018**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora DIANA LUCIA MUNERA CAÑAVERAL, identificada con cédula de ciudadanía No. 52273430 estando legitimada interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226344-52 de 11 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 328633 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 9 # 30- 26, Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO

Que el recurrente por escrito presentado el día **27 de ABRIL de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: “[La fuga detectada con el geófono fue reparada desde el 19 de diciembre de 2017. Se continua observando goteo en el medidor, a pesar de haberse realizado la reparación interna, el consumo de 22 m2 es elevado para una sola persona que habita en la vivienda]”, así mismo solicita se modifique la decisión tomada en la resolución 226344-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de MARZO y de ABRIL de 2018, en los siguientes términos, a saber:

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
MARZO DE 2018	Lectura actual 528 m3 menos (-) lectura anterior 506 m3 es igual (=) a 22 m3	No ha reparado el daño. Predio Facturación de 09 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
ABRIL DE 2018	Lectura actual 551 m3 menos (-) lectura anterior 528 m3 es igual (=) a 23 m3	Fugas por acoples del medidor. Facturación de 10 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.

Que con el fin de brindar una cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **09 de MAYO de 2018** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida N° **P1115MMCCA21407AA** registraba una lectura acumulada de **573 m3**, “[atendió la visita la reclamante, pero no se pudo revisar porque el predio estaba solo y ella no es la persona que vive ahí, el medidor tiene fuga por debajo del mismo medidor y registra constantemente, NOTA: la fuga interna ya fue reparada en días anteriores. ahora se presenta es una fuga y la registra el medidor, ya que está estallado]”.

Que para tranquilidad del usuario se le informa que este Departamento mediante la solicitud N°. **2723868** comisionó al área de operaciones de la empresa para que proceda a efectuar las reparaciones que deban ejecutarse para dar cabal solución a la problemática relacionada por el usuario (el *medidor estalló*).

Que en este orden de ideas, mediante el presente acto administrativo se notifica que el medidor instalado se encuentra estallado, por lo que no se podrá obtener un consumo real en los próximos periodos de facturación, en consecuencia es imperativo instalar un nuevo equipo de medida, para lo cual se informa al usuario el derecho que le asiste a adquirir el medidor en el mercado de acuerdo a las características legales exigidas en la Empresa.

Que respecto a las características técnicas exigidas por Aguas y Aguas de Pereira para cambiar los medidores se informa que las especificaciones técnicas exigidas por la empresa de forma general son: "características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las dimensiones y las roscas de los extremos del medidor serán macho tipo G3/4B según lo establecido en la Norma NTC 1063. Las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor", y de manera detallada las características técnicas también se pueden consultar en la página institucional <http://www.aguasyaguas.com.co> licitaciones públicas y concretamente de la página 32 a la página 38 del pliego de condiciones de la invitación pública **IP-SC-01-17**

Que así mismo, se le notifica al usuario que este Departamento **comisionó al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2723869 para que proceda a la instalación de un nuevo medidor.**

Que en conclusión, en el predio se presentó una fuga interna que ya fue reparada, y actualmente se presenta una visible que incrementó el consumo de agua registrado por el medidor, ya que este dispositivo estalló, no obstante lo anterior, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos del artículo 2.6 de la Circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso), habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar el consumo facturado en los periodos de **MARZO y ABRIL de 2018**, cobrando el consumo promedio histórico equivalente a **08 m3** en estos dos periodos, **revocándose así la decisión inicial**, quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCÓ la decisión inicial y se concedió lo pedido.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-9367** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Con s. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-3	470	0	0	0	929	-929
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	470	8	9	12412	13964	-1552
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	470	8	10	12830	16038	-3208
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	470	0	0	-9	-2	-8
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	470	8	10	12411	15514	-3103
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-3	470	0	0	0	-929	929
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	470	8	9	12006	13507	-1501
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	470	0	0	0	-4	4

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: "**La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a**

que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por DIANA LUCIA MUNERA CAÑAVERAL en contra de la Resolución No. 226344-52 de 11 DE ABRIL DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 328633 la suma de -9367. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17832-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS FERNANADO AGUIRRE CARDONA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Recurso No	17832-52
Fecha Resolución Recurso	10 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226611 de 19 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS FERNANADO AGUIRRE CARDONA
Identificación del Peticionario	10097114
Matrícula No.	238519
Dirección para Notificación	CR 9 # 20- 17 APTO 3 PLAZA DE BOLIVAR

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 17832-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17832 DE 2 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226611 DE 17 DE ABRIL DE 2018**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOS FERNANADO AGUIRRE CARDONA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10097114 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226611-52 de 19 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 238519 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 9 # 20- 17 APTO 3, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 2 de Mayo de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, por el alto consumo facturado en el periodo de Abril de 2018 de 36 mt³, ya que su promedio mensual es de 16 mt³, según el usuario el consumo facturado no tiene razón alguna, ya que el inmueble es ocupado por 3 personas, pues no es posible un consumo tan alto en el predio, por lo que solicita revisión y reliquidación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por el personal del Departamento de Atención al Cliente el día 7 de Mayo de 2018, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la Empresa, a través de acometida de ½" de diámetro, el medidor con una lectura acumulada de 1323 m³, instalaciones internas, el medidor y la acometida se encuentran en buen estado, predio ocupado por 3 personas.

Se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2018 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de Abril de 2018 fue de 1306 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Marzo de 2018 fue de 1270 mts³, lo que indica una diferencia de 36 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico del consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de ABRIL de 2018, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 16 m³.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de ABRIL de 2018, **revocándose así la decisión inicial.** Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se

REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

De igual manera debo hacerle una aclaración al usuario, que la Ley 142 de 1994 no establece valor fijo en la factura para el pago del servicio de acueducto y de alcantarillado, el cobro se realiza con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada periodo.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: **“La medición del consumo, y el precio en el contrato.** La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-100148** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	400	3	23	4654	35682	-31028
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-4	400	3	23	2732	20945	-18213
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-4	400	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	400	3	23	4811	36888	-32076
NC	2018-4	400	3	23	2824	21653	-18829

CONTRIB ALCANTARILLADO							
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por CARLOS FERNANADO AGUIRRE CARDONA en contra de la Resolución No. 226611-52 de 19 DE ABRIL DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 238519 la suma de **-100148**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente periodo de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitem del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17837-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA YANET OSORIO GIRALDO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Recurso No	17837-52
Fecha Resolución Recurso	10 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226594 de 24 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA YANET OSORIO GIRALDO
Identificación del Peticionario	42103181
Matrícula No.	296921
Dirección para Notificación	CR 20 # 22 B- 24 PROVIDENCIA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2717957

Resolución No. 17837-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17837 DE 3 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226594 DE 17 DE ABRIL DE 2018**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DIANA YANET OSORIO GIRALDO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42103181 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226594-52 de 24 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 296921 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 20 # 22 B- 24 PISO 1, Barrio PROVIDENCIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 de Mayo de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, por el alto consumo facturado en el periodo de Abril de 2018 de 53 mt³, indica la usuaria que de este medidor se surtían 4 predios ocupados por 12 personas, hasta hace un mes y medio que se realizó la independización de cada uno de los inmuebles; según la usuaria en el predio reclamante solo quedaron viviendo 4 personas, por lo que no considera injusto el alto consumo en este periodo, ya que al reducir el número de personas el consumo debe ser menor, por lo tanto solicita revisión y reliquidación; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 7 de Mayo de 2018, donde se constató que al inmueble se le presta el servicio de acueducto a través de cometida de ½" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1715MMRSA104887AA el cual presenta una lectura acumulada de 66 m³, el uso es residencial, actualmente se encuentra ocupado por 3 personas, las instalaciones internas, la acometida y el medidor se observan en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2018 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de Abril de 2018 fue de 54 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Marzo de 2018 fue de 1 mts³, lo que indica una diferencia de 53 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio. De igual manera se revisó el sistema de información comercial de la Empresa y no se observa solicitud de independizaciones en el inmueble, solo se observa la solicitud del cambio del equipo de medida la cual fue realizada por la Empresa el día 24 de Febrero de 2018.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Atención al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por sí solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 7 de Mayo de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el equipo de medida, por lo tanto el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamientos especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

De igual manera debo hacerle una aclaración a la usuaria que la Ley 142 de 1994 no establece valor fijo en la factura para el pago del servicio de acueducto y de alcantarillado, el cobro se realiza con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada periodo.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

Ahora bien, revisados los consumos facturados por la Empresa en el Sistema de Información Comercial en los últimos 6 periodos de facturación, y se efectuó una comparación con los consumos objeto de la presente reclamación y se pudo establecer que en el predio no se han presentado desviaciones significativas en los consumos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el periodo de Abril de 2018 no serán objeto de modificación alguna, el medido se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. **Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.**

Analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas

imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por DIANA YANET OSORIO GIRALDO y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 226594-52 de 24 DE ABRIL DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

ARTICULO TERCERO: Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226929-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226929-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA
Matrícula No	1236074
Dirección para Notificación	isacris03@hotmail.com PINARES DE SAN MARTIN

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226929-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226929 de 23 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA identificado con C.C. No. 42008422, obrando en calidad de Representante Legal del Edificio Ricaute P.H. Otros presentó RECLAMO No. 226929 consistente en: CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1236074 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 17 # 8- 114. Edificio Ricaute P.H

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y calificación)

De acuerdo con el escrito presentado el 23 de Abril de 2018, mediante el cual se allega los documentos requeridos mediante Resolución No. 226397-52 del 04-04-18, y teniendo en cuenta que los mismos son correctos, me permito atender lo solicitado respecto a la continuación del proceso de reclamación, no sin antes advertir que la exigencia de los documentos se ha realizado de acuerdo con lo expuesto en el artículo 17¹ de la ley 1755 de 2015, y que los mismos se requieren cuando las actuaciones se derivan de una persona jurídica como lo es la P.H., debiendo se comprobar desde el inicio de la actuación administrativa la legitimación por activa, con el fin de no entorpecer el desarrollo de la misma en la instancia subsiguiente como lo son los recursos.

Corolario a lo anterior, es importante para la Empresa traer a colación lo expuesto por la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD quien mediante concepto Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó que: “[...] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspectos relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]”.

Aclarado lo anterior, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscriptores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

¹ “[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes [...]”.

Por último, si bien es cierto que la norma (Art. 17/Ley 1755/15) establece que el término para completar la petición es de 30 días, esta hace referencia a un término máximo, por ende, es potestad de la Empresa y de acuerdo con los documentos faltantes, que procede aplicar el término a aplicar en cada caso puntual.

Así las cosas, se procederá con el análisis de lo expuesto de la siguiente manera:

Peticiones:

1. No facturar el costo del Macromedidor.
2. Instalar Micromedición en las áreas comunes.
3. Devolver la totalidad de lo facturado con registros del Macromedidor.

Al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

1. No facturar el costo del Macromedidor:

Es importante para la Empresa, aclarar que de conformidad con el artículo el **Artículo 20 del Decreto 302 de 2000**, el cual se expresa que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, de tal manera, que el Macromedidor es empelado para la medición de los consumos de las áreas comunes de propiedad de la P.H., por ello, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior, en concordancia con la **Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de **quien los hubiere pagado**, si no fueren inmuebles por adhesión."**

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto**. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.**" Es decir, el Macromedidor.

Así las cosas, se puede concluir que es correcto lo facturado a la matrícula No. 1236074 por concepto de Macromedidor y no se realizará modificación alguna sobre dicho concepto.

2 y 3. Instalar Micromedición en las áreas comunes, Devolver la totalidad de lo facturado con registros del Macromedidor.

Al respecto, es necesario precisar que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a la **P.H. EDIFICIO RICAUTE** y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 15 unidades privadas y 12 puntos hidráulicos en las áreas comunes, con los cuales se está realizando la facturación actualmente.

Una vez establecido lo anterior y, en virtud a la solicitud del usuario reclamante, se procedió con la revisión técnica a la P.H., la cual fue previamente informada y recibida a satisfacción por el señor **HECTOR ZULUAGA**, identificado con la C.C. No. 10.127.200, en calidad de Portero de la P.H., el día 04 de Mayo de 2018, en la cual se estableció lo siguiente:

- ✓ Cuenta con red contra incendios siameses, conectada a la red de la P.H.
- ✓ 15 acometidas de Unidades Privadas: 3 con 5 m lineales, y 12 con 2.5 mt lineales aproximadamente.
- ✓ Se encuentran 3 locales externos, los cuales se abastecen del edificio que equivale a 15 metros aproximadamente, 30 mt de acometida de la Apr. Y de área social está a 8 mt aproximadamente.
- ✓ Del macro al tanque hay 3 mt lineales aproximadamente.

Lo anterior, desencadena a siguiente conclusión: **"las condiciones técnicas del predio impiden la medición individual de las áreas comunes.";** **la medición individual no es posible medirla porque de red de distribución y las U.P. hay 30 mt lineales de tubería y hay 15 mt de tubería lineal de 3 locales y 8 mt de**

tubería del salón social. La sumatoria total de acometidas de la Unidades Privadas da 53 mt lineales aproximadamente.”

Ahora bien, la función del Macromedidor es el de registrar la totalidad del agua que ingresa al P.H., así, del consumo del Macromedidor son descontados el consumo de los Micromedidores instalados en la P.H., aclarando que de acuerdo con el diseño hidráulico existente en la copropiedad, el agua que ingresa por la acometida del Macromedidor surte directamente a un tanque de almacenamiento subterráneo del conjunto y la red contra incendios, sin desestimar todos los metros lineales correspondientes a las instalaciones internas de toda la propiedad horizontal.

De ésta manera, las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Es por todo lo anterior, que la **Resolución RAS 330 de 2017** expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establece el deber de instalar Macromedidores para las P.H que tengan más de **12 unidades privadas** en su interior; norma jurídica que establece las condiciones técnicas del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, y que ratifica en su **artículo 75 numeral 2** la obligación de este sistema de medición para este tipo de usuarios del servicio de acueducto.

Así las cosas y de acuerdo con lo anterior, el Derecho a la medición establecido en el artículo 9 numeral 9.1, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se estableció en aras de protección de ambas partes, siendo entonces necesario para la Empresa, tener certeza de la medición de las áreas comunes, de tal manera se pueda generar ésta misma para la correspondiente facturación del servicio, por lo tanto, no se puede instalar un Micromedidor para medir las áreas comunes y por ende, no se accederá a lo solicitado respecto de la devolución de lo facturado con registros del Macromedidor, pues las acciones de la Empresa se encuentran dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

FUNDAMENTOS LEGALES

1. LEY 142 DE 1994:

- ✓ **Artículo 135.** *De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

- ✓ **“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.**

*La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello **los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles**; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo

medido.”

2. RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ **Artículo 75.** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*
(...)
En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA identificado con C.C. No. 42008422 por concepto de CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA enviando citación a Correo Electrónico:, isacris03@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1236074 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **chcuellar**

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226913-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ENRIQUE CARMONA ROMAN** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226913-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ENRIQUE CARMONA ROMAN
Matrícula No	933549
Dirección para Notificación	CR 18 BIS # 19- 200 CS 7 VERONA I

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226913-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 226913 del 26 de abril de 2018.

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que el señor Carlos Enrique Carmona Román identificado con C.C. No. 1088023320, obrando en calidad de "otros" radicó ante la Empresa el día 26 de abril de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matrícula No. 933549, correspondiente al predio ubicado en la Cr 18 BIS # 19- 200 Cs 7 barrio Verona I, realizado en el periodo de facturación de abril de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de marzo de 2018 el medidor registró de **2185 m3 a 2237 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **52 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **13 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores", dejando pendiente por facturar **39 m3**.

En la visita de revisión previa realizada en el 13 de marzo de 2017 se encontró que el predio tuvo un aumento de personas por una visita, cuatro personas.

Para el periodo de abril de 2018 el medidor registro de **2237 m3 a 2259 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **22 m3**, que sumados a los **39 m3** pendientes por facturar del periodo de febrero 2018 dan como resultado **61 m3**.

En visita realizada el día 27 de abril de 2018, se encontró el medidor No. 0715MMCEL72673AA, con lectura de **2265 m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial, de igual forma se encontraron las instalaciones hidráulicas en buen estado, el predio se encuentra ocupado por tres personas y cuenta con tres baños sin fugas. Por tal motivo se puede concluir que el predio se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y los consumos no serán modificados.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de abril de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS ENRIQUE CARMONA ROMAN identificado con C.C. No. 1088023320 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ENRIQUE CARMONA ROMAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 18 BIS # 19- 200 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ENRIQUE CARMONA ROMAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 933549 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226949-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KEVIN VALENCIA LOPEZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226949-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	KEVIN VALENCIA LOPEZ
Matrícula No	485789
Dirección para Notificación	CR 22 # 73 B- 129 CUBA CUBA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2715613

Resolución No. 226949-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 226949 del 26 de abril de 2018.

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que el señor Kevin Valencia López identificado con C.C. No. 1088336671, obrando en calidad de "propietario" radicó ante la Empresa el día 26 de abril de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matricula No. 485789, correspondiente al predio ubicado en Cr 22 # 73 B- 129 barrio Cuba , realizado en el periodo de facturación de abril de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto a lo verificado en el Sistema de Información Comercial, donde se encontró que en el período de abril de 2018 el medidor registro de **26 m3 a 49 m3** arrojando una diferencia de lectura de **23 m3**.

El día 30 de abril de 2018 se visitó el predio y se detectó una posible FUGA INTERNA; ya que se revisaron las instalaciones y no existen fugas, pero el medidor gira con las llaves cerradas, por lo tanto, se programó visita con geófono.

El día 9 de mayo del 2018 se visitó el predio y se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, encontrando el medidor No. P1715MMRSA99327AA, el cual estaba funcionando normal y tenía una lectura de **59 m3**. Además, el geófono detectó una FUGA INTERNA mínima, pero no se logró determinar la ubicación de la misma por lo cual hay que esperar que aflore más; sin embargo, se reliquidará el consumo del período de abril de 2018 por promedio de **13 m3**, debido a que en el período se detectó una fuga, pero no se determinó el lugar de esta.

Se le otorga al usuario el plazo de dos períodos para la detección y reparación de la fuga; en dichos períodos se cobrará por promedio y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2719054 para que transcurridos dos períodos desde que se detectó la fuga interna, continúe cobrando por diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-31554** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	408	0	0	-2	-1	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	408	0	10	0	15514	-15514
AJUSTE	2018-4	408	0	0	-1	0	-1

A LA DECENA ALCANTA RILLADO							
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-4	408	0	10	0	16038	-16038

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por KEVIN VALENCIA LOPEZ identificado con C.C. No. 1088336671 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a)

KEVIN VALENCIA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 22 # 73 B- 129 CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: KEVIN VALENCIA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 485789 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA
EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226963-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO ARGEMIRO GOMEZ SERNA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226963-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	JULIO ARGEMIRO GOMEZ SERNA
Matrícula No	930289
Dirección para Notificación	CRA 8 # 18 - 60 OFICINA 308 CENTRO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2715946

Resolución No. 226963-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226963 de 27 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) JULIO ARGEMIRO GOMEZ SERNA identificado con C.C. No. 4510167, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226963 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 930289 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: VIA ARMENIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3,2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Argemiro Serna como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA611041AA el cual registra una lectura acumulada de 243 m3. Predio con 5 baños y es una finquita no se observa que hayan fugas el medidor no presenta movimiento instalaciones en buen estado este predio tiene dos servicios de acueducto el de tribunas y el de aguas y aguas de Pereira en el momento Esta visita no se observa que hayan fugas

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, visita efectuada el día 8 de Mayo de 2018 se encontró el medidor registrando normalmente con lectura acumulada de 243 mt3, el predio se encuentra ocupado por 2 personas, las instalaciones internas del bien inmueble están en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo. El predio tiene dos servicios de acueducto el de la Empresa y el del tribunas.

Para el periodo de Enero de 2018 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 145 mt3, y la Empresa facturó el consumo con base en el promedio histórico del predio que era de 13 mt3, mientras se investigaban las causas del incremento en el consumo, quedando pendiente por facturar 132 mt3. El día 18 de Enero de 2018 el grupo de Previa a la Facturación envió a revisar el inmueble con el propósito de investigar las causas del incremento en el consumo en este periodo, donde se encontró que el predio estaba solo, no se pudo revisar las instalaciones internas del predio.

Por tal razón el día 6 de Febrero de 2018 el grupo de Previa a la Facturación le envía al usuario una carta de notificación ya que se llevaría a cabo en el inmueble una diligencia de revisión técnica para investigar las posibles causas que originaron el incremento en el consumo, en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso) ; visita que se realizaría el día 12 de Febrero de 2018 a las 10:30 AM. La visita fue realizada el día y la hora programada donde el revisor reportó "se revisaron todas la instalaciones hidráulicos y no se observan daños, 4 baños". La visita fue atendida por el señor Argemiro Gómez, identificado con cedula de ciudadanía No 4510167.

Para el periodo de Febrero de 2018 el medidor del inmueble registró una diferencia de lectura de 24 mt³ (223 mt³ – 199 mt³), y fue el consumo facturado por la Empresa.

El grupo de Previa a la Facturación programa una visita con el geófono, con el propósito de confirmar o descartar una posible fuga interna en el predio, visita que fue programada para el día 7 de Marzo de 2018, se llamó al usuario al teléfono que dejó registrado en acta de visita, y nos manifestó estar fuera de la ciudad, no se pudo revisar el medidor ya que se encontraba dentro de una reja.

Para el periodo de Marzo de 2018 el medidor del inmueble no registró diferencia de lectura, y la Empresa procedió a cobrar 50 mt³ del consumo pendiente del periodo de Enero de 2018, quedando pendiente por cobrar 82 mt³.

Para el periodo de Abril de 2018 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 9 mt³ y la Empresa procedió a cobrar el consumo pendiente del periodo anterior de 82 mt³, para un total a facturar en este periodo de 91 mt³.

Esta acción se realiza en aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 “Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso”.

La Empresa dentro del término de cinco meses podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, se configuraran cobros inoportunos.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Concluyendo

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2018 son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del*

servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIO ARGEMIRO GOMEZ SERNA identificado con C.C. No. 4510167 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JULIO ARGEMIRO GOMEZ SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 8 # 18 - 60 OFICINA 308 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIO ARGEMIRO GOMEZ SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 930289 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226960-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MERY GRANADA HOLGUIN** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226960-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MERY GRANADA HOLGUIN
Matrícula No	1427012
Dirección para Notificación	CL 18 #10-52 CENTRO CENTRO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718858

Resolución No. 226960-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226960 de 27 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) LUZ MERY GRANADA HOLGUIN identificado con C.C. No. 24546209, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226960 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1427012 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 10 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Uriel vega como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA84523AA el cual registra una lectura acumulada de 99 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. Solo vive una persona y no permanece en la casa.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 9 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 99 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 1 persona, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Abril de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 12 mt3, de 83 mt3 pasó a 95 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio".

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Abril de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ MERY GRANADA HOLGUIN identificado con C.C. No. 24546209 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MERY GRANADA HOLGUIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 #10-52 CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MERY GRANADA HOLGUIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1427012 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226951-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NICOLAY RIVERA VALDERRAMA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226951-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	NICOLAY RIVERA VALDERRAMA
Matrícula No	1725662
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 200 CS 38 CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718854

Resolución No. 226951-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226951 de 27 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) NICOLAY RIVERA VALDERRAMA identificado con C.C. No. 79687659, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 226951 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1725662 Ciclo: 11 ubicada en: CL 48 # 19- 200 CS 38 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Nicolay rivera como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 08012660 el cual registra una lectura acumulada de 1536 m3. Se revisó el predio está en servicio Directo. Viven dos adultos y un niño y no permanece en la casa.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1725662 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	1536 mt3	1536 mt3	0 mt3	15 mt3	Error de lectura

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 1725662 por la Empresa respecto al período de Abril de 2018, no son correctos, obedeciendo esto a un error, por lo cual se procederá a efectuar la re liquidación correspondiente , valores que se verán reflejados en el próximo período de facturación del servicio, en la aplicación de la Ley 142 de 1994, siendo entonces procedente la solicitud de usuario así :

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -25042 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	400	10	15	15514	23271	-7757

CTO								
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	400	0	0	-2	0	-2	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-4	400	10	15	9107	13660	-4553	
VERTIMIENTO ALCANTARRILLADO	2018-4	400	10	15	16038	24057	-8019	
NC CONTRIB ALCANTARRILLADO	2018-4	400	10	15	9414	14122	-4707	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARRILLADO	2018-4	400	0	0	-4	0	-4	

de igual forma dado que el medidor no paso pruebas de calibración, se solicitud al Departamento de Medición la orden para que el mismo sea reemplazado a la mayor brevedad posible, petición que queda radicada con la OT No. 2702964 así:

Radicación BPM

Predio: 1725662 Número: 2702964

Proceso: Clase: 9: NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO

Area: MEDICION Núm. ref: 2384861 Tipo solicitante: Id Solicitante:

Responsable: TODOS Solicitante:

Fecha: 03/04/2018 03:11:41 p.m. Vence: 06/04/2018 03:11:41 p. Usuario: c1523 LUZ ADRIANA JARAMILLO ALZATE

Observaciones: SE SOLICITA CAMBIO DEL MEDIDOR 08012660 EN EL PREDIO 1725662 DIRECCION CL 48 # 19- 200 CS 38 PUES NO CUMPLE CON PRUEBAS DE LABORATORIO.

Tarea actual: 522: (309) ASIGNAR REVISOR NUEVO

Prioridad: NORMAL % Ejecución: 0,00 Estado: EN PROCESO

Seguimiento Ver Proceso Anexos Datos Radicación >>

Estado: Consultando Registro: (1/1)

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base

en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NICOLAY RIVERA VALDERRAMA identificado con C.C. No. 79687659 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NICOLAY RIVERA VALDERRAMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19- 200 CS 38 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NICOLAY RIVERA VALDERRAMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1725662 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA
EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 226958-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIEL ALVAREZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	226958-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	GABRIEL ALVAREZ
Matrícula No	946384
Dirección para Notificación	CL 75 D # 25 A- 23 PISO 2 RAFAEL URIBE II

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226958-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226958 de 27 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que el señor Gabriel Álvarez identificado con C.C. No. 4508690, obrando en calidad de “arrendatario” radicó ante la Empresa el día 27 de abril de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matricula No. 946384, correspondiente al predio ubicado en CI 75 D # 25 A- 23 Piso 2 barrio Rafael Uribe II, realizado en el periodo de facturación de abril de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de abril de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de abril de 2018 el medidor registró **1 m3** y en el período de marzo de 2018 registró **884 m3** arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**, con la observación de “MEDIDOR RECIÉN CAMBIADO”. Para este período la Empresa facturó **15 m3** de consumos por promedio, debido a que no fue posible tomar la lectura del período completo de facturación por la nueva instalación del medidor.

Es preciso informar que el consumo de los últimos tres periodos, se han facturado por promedio de **15 m3**, ante la imposibilidad de poder realizar una medición de los consumos reales del predio, ya que el medidor se encontraba frenado. Analizada la información anterior se puede concluir que la Empresa ha facturado los consumos por promedio; lo anterior, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: “Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

En la visita realizada el día 04 de mayo de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA105101AA de 1/2”, recién instalado registrando normal con una lectura de **2 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema, de igual forma se encontraron las instalaciones hidráulicas en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron facturados por promedio en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GABRIEL ALVAREZ identificado con C.C. No. 4508690 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GABRIEL ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 75 D # 25 A- 23 PISO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GABRIEL ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 946384 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227037-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO BUITRAGO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227037-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO BUITRAGO
Matrícula No	1772052
Dirección para Notificación	CR 37 # 31- 03 MZ 35 CS 12 VILLA VERDE

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 227037-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227037 de 30 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2018 el señor CESAR AUGUSTO BUITRAGO identificado con C.C. No. 75073410, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227037 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1772052 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 37 # 31- 03 MZ 35 CS 12 en el periodo facturado 2018-4.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
ABRIL DE 2018	Lectura actual 1260 m3 menos (-) lectura anterior 1241 m3 es igual (=) a 19 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo: Normal.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula **N°. 1772052** y al equipo de medición N°. 0915MMCEL91845AA el día **03 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio, no hay fugas, todo en buen estado. Viven dos adultos y dos niños]”, el equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **1268 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matrícula **1772052** en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018:**

Resumen		Lecturas								
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna										
Año	Mes	Medidor	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Causal	Observación	Tipo Consumo	
2018	Abril	0915MMCEL91845AA	1260	1241	19	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	
2018	Marzo	0915MMCEL91845AA	1241	1227	14	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	
2018	Febrero	0915MMCEL91845AA	1227	1210	17	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	
2018	Enero	0915MMCEL91845AA	1210	1193	17	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	
2017	Diciembre	0915MMCEL91845AA	1193	1180	13	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	
2017	Noviembre	0915MMCEL91845AA	1180	1168	12	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	
2017	Octubre	0915MMCEL91845AA	1168	1152	16	15	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	NORMAL	

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que respecto a la manifestación consistente en: “no conforme con los aumentos en las tarifas”, este Departamento procede a informar que las tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado las fija cada prestadora para el caso concreto Aguas y Aguas de Pereira S.A.S, siguiendo las metodologías que expide la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, quien es la entidad competente para regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y la Superintendencia de Servicios Públicos por su parte es el organismo encargado de verificar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cumplan con estas metodologías.

Que mediante el memorando Radicado No. 400-1401,00- 1218 el Subgerente del área Financiera y Administrativa de la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira señaló las tarifas que mes a mes se aplicarán en el año 2018, las cuales contemplan los siguientes cambios:

1. *Cumpliendo de la resolución CRA 750 de 2016, a partir de la facturación de febrerode 2018 el consumo básico para la ciudad de Pereira quedará en 13 m3, que corresponde al último ajuste del rango básico. (...)*

4. *Continuación del esquema solidario (subsídios y contribuciones), para la ciudad de Pereira, en cumplimiento del Acuerdo Municipal No. 46 de diciembre 20 de 2016.*

NOTA: A la fecha no se ha acumulado IPC para actualizar las tarifas, por lo tanto en el momento que el índice se ubique como mínimo en el 3%, las tarifas se actualizarán y reportarán oportunamente. Al mes de enero de 2018 el IPC para tarifas va en el 2.64%.

Que a continuación se anexan las tarifas mes a mes en el año 2018, para los servicios de acueducto y alcantarillado de Pereira del inmueble objeto de estudio, teniendo en cuenta que es de uso residencial y está clasificado como estrato 04:

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
ESTRATO / USO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CONSUMO NO BÁSICO
Medio	0.0%	0.0%	0.0%

TARIFAS - SERVICIO DE ACUEDUCTO - TARIFAS DOMICILIARIAS

PEREIRA - NO MULTIUSUARIOS Y MULTIUSUARIOS

COSTOS MEDIOS

IPC		0.00%	0.00%	3.37%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
COSTO	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Costo Medio Administrativo (CMA)	9,463.41	9,463.41	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53
Cargo por Consumo (CC)	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38

TARIFAS AÑO 2018 - EN PESOS CORRIENTES - PEREIRA SERVICIO DE ACUEDUCTO

IPC		NMT		3.37%		NMT						
TARIFAS CARGO FIJO	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Medio	9,463.41	9,463.41	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53	9,782.53

TARIFAS CONSUMO BÁSICO (0- 13 M3)

ESTRATO / SECTOR	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Medio	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38

TARIFAS CONSUMO COMPLEMENTARIO (> A 13 M3)

ESTRATO / SECTOR	MES DE CONSUMO											
	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	MES DE FACTURACIÓN											
	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19
Medio	1,500.78	1,500.78	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38	1,551.38

Que frente al tema la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios manifestó en el concepto N°. 338 de 2013 lo siguiente: *"siempre que exista medición, la empresa deberá proceder a facturar teniendo en cuenta los consumos efectivamente medidos a los usuarios, y cobrando las contribuciones o aplicando los subsidios que correspondan. La omisión de lo anterior, puede constituir una violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador, que eventualmente puede ser sancionada por esta Superintendencia"*.

Que por lo anterior la Empresa Aguas y Aguas de Pereira procura dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable facturando los subsidios cuando ello sea aplicable, así como facturando las tarifas legalmente procedentes.

Que finalmente, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Que igualmente se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio, ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el*

suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994. **“No se cobrarán servicios no prestados”**, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CESAR AUGUSTO BUITRAGO identificado con C.C. No. 75073410 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor CESAR AUGUSTO BUITRAGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 # 31- 03 MZ 35 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CESAR AUGUSTO BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1772052 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227059-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAMILTON JAVIER PELAEZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227059-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	HAMILTON JAVIER PELAEZ
Matrícula No	1655950
Dirección para Notificación	h.pelaez.alzate@gmail.com URBANIZACION BOSQUES DE SANTA MONICA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2717251

Resolución No. 227059-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227059 de 30 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) HAMILTON JAVIER PELAEZ identificado con C.C. No. 4520468, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227059 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1655950 Ciclo: 11 ubicada en: CL 63 # 14- 40 CS 56 en el (los) periodo(s) facturados(s)

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Encontrándose

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P., se efectuó visita al predio el día 8 de Mayo de 2018, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, se llamó al usuario al teléfono que dejó registrado en la reclamación y nos manifestó “ *el reclamo es porque están cobrando promedios muy altos cuando no había medidor, por lo tanto solicitaba se le reliquidara los promedios*” le recomendamos al usuario o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas establecer la hora y el lugar para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53, que dice “ si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas”

En el escrito el usuario solicita se revisen y se reliquiden los consumos facturados desde el periodo de Mayo de 2017 hasta el periodo de Abril de 2018, ya que los consumos fueron facturados por encima del promedio histórico del predio; conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Es pues, un término de caducidad que opera a favor de las empresas; es decir la Empresa solo procederá a revisar los consumos facturados en los periodos de Diciembre de 2017, Enero, Febrero, Marzo, Abril de 2018.

La Empresa envió el medidor que se encontraba instalado en el predio a realizarle pruebas de calibración, las cuales no paso, y el resultado que emitió el laboratorio fue entregado al usuario junto con el equipo de medida que había sido retirado del inmueble. El día 1 de Septiembre de 2017 el funcionario encargado de la instalación del nuevo equipo de medida se dirigió al predio para la instalación del medidor y el usuario no lo permitió, por tal razón el día 15 de Noviembre de 2017 la Empresa expidió un trámite unilateral para que el usuario permitiera la instalación del medidor, teniendo en cuenta la medición es un derecho y una obligación

contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que se constituye en un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble.

El nuevo medidor fue instalado por la Empresa el día 14 de Marzo de 2018 y al predio se le tomó lectura el día 16 de Abril de 2018; es decir, en el periodo de Abril de 2018 se obtuvo un consumo de un periodo completo de facturación, y el medidor registró una diferencia de lectura de 9 mt3, este consumo es correcto y no será objeto de modificación alguna.

En consecuencia en los periodos de Diciembre de 2017, Enero, Febrero y Marzo de 2018 donde la Empresa no pudo obtener un consumo real del inmueble ya que el usuario del predio inexplicablemente no permitió la instalación del nuevo medidor; se procederá entonces a reliquidar los consumos facturados en estos periodos tomando como base el consumo registrado por el medidor en el periodo de Abril de 2018 de 9 mt3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38552** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2017-12	400	9	11	13507	16509	-3002
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2017-12	400	9	11	12953	15832	-2878
AJUSTE A LA DECENA	2018-1	400	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-1	400	9	11	13507	16509	-3002
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-2	400	9	15	13507	22512	-9005
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	400	9	12	13507	18009	-4502
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-2	400	9	15	12953	21589	-8635
AJUSTE A LA DECENA	2017-12	400	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	400	0	0	0	-3	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-3	400	0	0	-1	0	-1

VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-3	400	9	12	13964	18618	-4655
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-1	400	9	11	12953	15832	-2878

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por HAMILTON JAVIER PELAEZ identificado con C.C. No. 4520468 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HAMILTON JAVIER PELAEZ enviando citación a Correo Electrónico:, h.pelaez.alzate@gmail.com haciéndole

entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HAMILTON JAVIER PELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1655950 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA
EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227001-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA MAPURA VARGAS** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227001-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA MAPURA VARGAS
Matrícula No	1813948
Dirección para Notificación	CL 71 # 26- 27 LC 3 CENTRO COMERCIAL LAS AMERICAS EXITO CUBA CUBA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2716709

Resolución No. 227001-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227001 de 30 DE ABRIL DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) MARIA ELENA MAPURA VARGAS identificado con C.C. No. 25060852, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227001 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1813948 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 71 # 26- 27 LC 3 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: **(Radicación, visita de terreno, análisis y, calificación)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Elena Mapura, como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el local cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF010186AA el cual registra una lectura acumulada de 81 m³, labora una persona, **instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.**

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MARZO de 2018, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **24 m³** que registró el equipo de medida se facturó **1 m³**, quedando pendiente por facturar **23 m³**, y para el período de **ABRIL de 2018** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no se detectaron fugas imperceptibles, acometida y medidor en buen estado, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y **al metro cubico** que registró el equipo de medida en ABRIL se le agregaron **los 23 m³** dejados de facturar en el período anterior, para **un total de consumo facturado de 24 m³**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa entre los dos periodos, es decir MARZO Y ABRIL de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Lecturas del predio 1813948 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO										
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación General	Observación
2018	Abril	1	80	79	24	1	V	18/04/2018		CONSUMO DE AGUA ACUMUL
2018	Abril	2	80	79	1	1	V	18/04/2018	SE COBRAN 23 MTS PENO. DE MARZO Y CONSUMO DE ABRIL SE REVISO EL PREDIO 1	
2018	Marzo	1	79	55	1	1	V	18/03/2018	SANITARIO 1 LAVAMANOS NO HAY FUGAS	
2018	Marzo	2	79	55	24	1	V	18/03/2018	MEDIDOR NO REGISTRA OCLUP. 1 PERSONA	
2018	Febrero	1	55	54	1	1	V	18/02/2018		
2018	Enero	1	54	53	1	1	V	18/01/2018		
2017	Diciembre	1	53	52	1	1	V	18/12/2017		
2017	Noviembre	1	52	51	1	1	V	18/11/2017		
2017	Octubre	1	51	50	1	1	V	18/10/2017		
2017	Septiembre	1	50	49	1	1	V	18/09/2017		

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de ABRIL DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELENA MAPURA VARGAS identificado con C.C. No. 25060852 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ELENA MAPURA VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 71 # 26- 27 LC 3 CENTRO COMERCIAL LAS AMERICAS EXITO CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ELENA MAPURA VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1813948 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227080-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROGELIO GIRALDO CASTRILLON** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227080-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ROGELIO GIRALDO CASTRILLON
Matrícula No	19611617
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 12 CS 2 GALICIA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2717363

Resolución No. 227080-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227080 de 2 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ROGELIO GIRALDO CASTRILLON identificado con C.C. No. 4450194, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227080 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611617 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 12 CS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de ABRIL de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de ABRIL de 2018 el medidor registró de **126 m3 a 145 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **19 m3**.

En visita realizada el 9 de MAYO de 2018 se encontró medidor No. P1615MMRSA90785AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **155 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Además, se observaron las instalaciones en buen estado, sin fugas y habitan 3 personas.

Por otro lado, es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para la prestación del servicio, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo y se observa que el usuario no allegó prueba siquiera sumaria para demostrar que los funcionarios no toman correctamente la lectura. Además, de la visita realizada se puede concluir que las lecturas son correctas.

Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de ABRIL de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ROGELIO GIRALDO CASTRILLON identificado con C.C. No. 4450194 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ROGELIO GIRALDO CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 12 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROGELIO GIRALDO CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611617 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227135-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARCELA PATARROYO MARTINEZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227135-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA MARCELA PATARROYO MARTINEZ
Matrícula No	19612074
Dirección para Notificación	dpatarro@hotmail.com SAN JOAQUIN

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718256

Resolución No. 227135-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227135 de 4 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) DIANA MARCELA PATARROYO MARTINEZ identificado con C.C. No. 42163115, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227135 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612074 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CALLE 82 # 34 - 100 APTO 403 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 8 de Mayo de 2018 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 82 mt3, predio con un nivel de ocupamiento de 4 personas, se desvirtuó posible inconsistencia en la lectura ya que las instalaciones hidráulicas internas del predio estaban en buen estado, no se detectaron fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo, se determinó que el incremento se debió al uso del servicio.

“Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante los periodos de Febrero, Marzo y Abril de 2018 que son objeto de la presente reclamación, ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Febrero	25	4	21
Marzo	45	25	20
Abril	67	45	22

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo

se debe a la utilización del servicio.

Concluyéndose que:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de Febrero, Marzo y Abril de 2018 son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA MARCELA PATARROYO MARTINEZ identificado con C.C. No. 42163115 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIANA MARCELA PATARROYO MARTINEZ enviando citación a Correo Electrónico:, dpatarro@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA MARCELA PATARROYO MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612074 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227190-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ OROZCO PATIÑO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227190-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	BEATRIZ OROZCO PATIÑO
Matrícula No	689414
Dirección para Notificación	CR 11 BIS # 38 - 97 BLQ 2 APTO 501 UNIDAD RESIDENCIAL MALLORCA JARDIN DE VELEZ

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 227190-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227190 de 4 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en atención al reclamo interpuesto ante la Empresa el día **04 de MAYO de 2018** inicialmente radicado con el N°. 5984 y posteriormente radicado con el N°. 227190 mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: “[*usuaría reclama por cobro de 12 m3 en periodo facturado del 11 de marzo al 10 de abril de 2018 con observación medidor frenado, manifiesta el medidor no está frenado, no registra consumo porque el predio está desocupado desde el mes de febrero de 2018- por ello no hay diferencia de lectura*]”, lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 3 BIS # 28- 40 PS 3 del barrio: PRIMERO DE MAYO con matrícula de servicios públicos No. 689414, este Departamento informa:

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**.

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
ABRIL DE 2018	Lectura actual 466 m3 menos (-) lectura anterior 466 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor Frenado. Facturación de 12 m3 con base en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **08 de MAYO de 2018**, se diagnosticó: “[*Medidor funciona bien, predio desocupado hace dos meses*]”. El medidor registró una lectura acumulada de **467 mt3**, es decir, el medidor reporta diferencia de lectura.

Que con el diagnóstico técnico antedicho se desvirtúa que el medidor esté frenado como erróneamente fue reportado por el equipo de lectura.

Que en este orden de ideas, se concluye que es procedente reliquidar la diferencia entre la lectura real y lo facturado, en el periodo de **ABRIL de 2018**, es decir, **01 m3**. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-34708** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	414	1	12	1551	18617	-17065
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	414	1	12	1604	19246	-17642
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	414	0	0	-1	0	-1

Que de conformidad de los fundamentos de hecho anteriormente referidos, es procedente acceder a las

pretensiones incoadas para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por BEATRIZ OROZCO PATIÑO identificado con C.C. No. 24952582 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora BEATRIZ OROZCO PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 BIS # 38 - 97 BLQ 2 APTO 501 UNIDAD RESIDENCIAL MALLORCA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BEATRIZ OROZCO PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 689414 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de

conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA
EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227151-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORA ARGENIS MONTENEGRO YUNDA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227151-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	DORA ARGENIS MONTENEGRO YUNDA
Matrícula No	1286509
Dirección para Notificación	VIA CERRITOS LOTE 210 FINCAS GALICIA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718711

Resolución No. 227151-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227151 de 7 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) DORA ARGENIS MONTENEGRO YUNDA identificado con C.C. No. 42150655, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227151 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1286509 Ciclo: 13 ubicada en: VIA CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de ABRIL de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MARZO de 2018 la lectura se mantuvo en **1287 m3** debido a que el medidor no se pudo leer, por lo cual la empresa fijó un consumo de **17 m3** por promedio.

Para el período de ABRIL de 2018, el medidor registró de **1287 m3 a 1314 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **27 m3**.

En visita realizada el 9 de MAYO de 2018 se encontró medidor No. 1115MMCCA14160AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **1323 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Además, habitan 4 personas y se observaron las instalaciones en buen estado, sin fugas; pero, el medidor era difícil de leer.

Sin embargo, se pudo observar que en el período de ABRIL de 2018 no se descontaron los **17 m3** cobrados en MARZO de 2018 por promedio; por lo tanto, se reliquidará el período de ABRIL de 2018 por **10 m3**.

Teniendo en cuenta que en el período de MARZO de 2018 no se pudo tomar lectura del medidor, se le recuerda al reclamante que tiene la obligación de facilitar el acceso a la lectura del medidor, tal como consta en el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado:

CLAUSULA DECIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrá las siguientes obligaciones:

g) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-23154** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-4	480	10	13	-10736	-13956	3221
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-4	480	10	27	15514	41887	-26373
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	480	0	0	-1	0	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DORA ARGENIS MONTENEGRO YUNDA identificado con C.C. No. 42150655 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DORA ARGENIS MONTENEGRO YUNDA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS LOTE 210 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DORA ARGENIS MONTENEGRO YUNDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1286509 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA
EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227148-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALIX ORTIZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227148-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ALIX ORTIZ
Matrícula No	1137827
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 10 VILLA MARIELA FRAILES DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718496

Resolución No. 227148-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227148 de 7 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ALIX ORTIZ identificado con C.C. No. 28075196, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 227148 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1137827 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 35 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE MAYO DE 2018 realizada por el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX28384AA el cual registra una lectura acumulada de 1490 m3. Se revisó el predio el cual cuenta con 3 pisos cada piso con baño, los baños de los pisos 1 y 2 sin fugas, el piso 3 cuenta con una llave de paso de paso al cerrar esta llave, se observó que el medidor se detuvo, pero no fue posible ingresar para revisar el baño y las llaves terminales porque no estaba el usuario se dejó la llave de paso cerrada para evitar el incremento del consumo y que la factura llegue más costosa, se le recomienda al usuario revisar la instalaciones del piso 3 para evitar escapes de agua y reparar lo antes posible la fuga que existe.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa el consumo en los periodos de FEBRERO y MARZO, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **89 m3** que registró el equipo de medida en febrero se facturaron **16 m3** y de **106 m3** que arrojó la diferencia de lecturas en el periodo de marzo, se liquidaron **16 m3**, quedando así pendiente por facturar de los dos periodos **163 m3**, y para el periodo de ABRIL de 2018 se efectuó la revisión técnica, y se encontró fuga visible en el tanque del sanitario del primer piso, igualmente se envió al equipo del geófono a revisar las instalaciones hidráulicas y ya se había reparado el escape del sanitario, no se permitió revisar el segundo piso, sin embargo, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio más el escape visible del sanitario **y de 122 m3** que arrojó la diferencia de lecturas, se liquidaron **85 m3** para el periodo de abril, dejándose así pendiente por facturar **200 m3**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Lecturas del predio 1137827 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO													
Año	Mes	Activo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect.	Observación	Observación General	CodCausal	Ocupa	Causal
2018	Abril	1	1412	1290	83	17	V	17/04/2018	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA		0		SIN ACCI
2018	Abril	2	1412	1290	122	17	V	17/04/2018	SIN OBSERVACION				
2018	Marzo	1	1290	1184	16	16	V	17/03/2018	MEDIDOR GIRA CON LLAVES CERR	Se cobran 85 m3 quedando pendientes 200 m3 de los meses 3 y 4. Se revisó y se encontró fuga en sanitario del ped 1 incluso se mando geófono ya se había reparado el daño del sanitario y no permiten revisar el ped 2.			
2018	Marzo	2	1290	1184	106	16	V	17/03/2018	SIN OBSERVACION				
2018	Febrero	1	1184	1095	16	16	V	17/02/2018	Cons.Pende: x facturar Res_006				
2018	Febrero	2	1184	1095	89	16	V	17/02/2018	SIN OBSERVACION				
2018	Enero	1	1095	1078	17	16	V	17/01/2018	SIN OBSERVACION				
2017	Diciembre	1	1078	1063	15	16	V	17/12/2017	SIN OBSERVACION				
2017	Noviembre	1	1063	1046	17	17	V	17/11/2017	SIN OBSERVACION				
2017	Octubre	1	1046	1028	18	16	V	17/10/2017	SIN OBSERVACION				
2017	Septiembre	1	1028	1015	13	17	V	17/09/2017	SIN OBSERVACION				

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

CONCLUYÉNDOSE:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de ABRIL DE 2018 es correcto y no será modificado.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALIX ORTIZ identificado con C.C. No. 28075196 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALIX ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 10 VILLA MARIELA FRAILES DOSQUEBRADAS haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALIX ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1137827 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227145-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL PILAR DIAZ SANCHEZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227145-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA DEL PILAR DIAZ SANCHEZ
Matrícula No	19615673
Dirección para Notificación	MZ 37 CS 1 PS 2 VILLA SANTANA INTERMEDIO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718717

Resolución No. 227145-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227145 de 7 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA DEL PILAR DIAZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088263969, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227145 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615673 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 37 CS 1 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria según la reclamación:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se están realizando los siguientes cobros por instalaciones domiciliarias según el cumplimiento No. 376970421 del 6 de abril de 2018:

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	142.082,85 €	1,00 €	15,00 €	21.312,43 €	0,00 €	0,00 €	163.395,28 €
MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	136.493,22 €	1,00 €	15,00 €	20.473,98 €	0,00 €	0,00 €	156.967,20 €
OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	56.208,60 €	1,00 €	15,00 €	8.431,29 €	0,00 €	0,00 €	64.639,89 €
OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	266.637,98 €	1,72 €	15,00 €	68.792,60 €	0,00 €	0,00 €	527.409,92 €
MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	23.116,31 €	1,00 €	15,00 €	3.467,45 €	0,00 €	0,00 €	26.583,76 €
							938.996,05 €

Dicha instalación domiciliaria tuvo un costo de NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$938.996), financiado en 36 cuotas mensuales de VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS (\$29.859) de las cuales se ha facturado 1.

En orden de trabajo No. 2685431 se observa una instalación domiciliaria por una nueva conexión realizada en el predio ubicado en la MZ 37 CS 1 PS 2, el día 14 de marzo de 2018, la cual fue recibida por el señor Wilmar de Jesús López Rodas, identificado con cédula de ciudadanía No. 10021920.

En visita realizada el 8 de MAYO de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA105192AA con lectura de 10 m3 y se observa una instalación domiciliaria en la acometida del predio reclamante, por una independización. Por lo anterior, los cobros realizados no serán reliquidados, ya que en el predio se realizó una conexión nueva, la cual es responsabilidad del usuario y los materiales deben ser asumidos por éste.

Es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se**

conecta al registro de corte en el inmueble, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas.

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no están incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 135 de la ley 142 de 1994. *De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DEL PILAR DIAZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088263969 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DEL PILAR DIAZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 37 CS 1 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL PILAR DIAZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615673 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227146-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EDILIA MONTOYA QUINTERO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227146-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA EDILIA MONTOYA QUINTERO
Matrícula No	829903
Dirección para Notificación	mariaedilia@yahoo.com LA LIBERTAD

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718537

Resolución No. 227146-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227146 de 7 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA EDILIA MONTOYA QUINTERO identificado con C.C. No. 20322604, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227146 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 829903 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 # 10- 55 APTO 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Encontrándose:

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P., se efectuó visita al predio el día 8 de Mayo de 2018, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, de igual manera se llamó a la usuaria al teléfono que dejó registrado en el reclamo y nos manifestó que hizo el reclamo por la página Web de la Empresa, desde Bogotá, por lo tanto solicitó que en la inmobiliaria en Pereira atendiera la visita, se visitó la inmobiliaria y no fue posible que atendieran; le recomendamos al usuario o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas establecer la hora y el lugar para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53, que dice " si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas"

Ahora bien, con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de MARZO de 2018 que es objeto de la presente reclamación ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de Marzo de 2018 fue de 667 mts3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de Febrero de 2018 es de 648 mts3, lo que indica una diferencia de 19 mts3, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de Marzo de 2018, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los

cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA EDILIA MONTOYA QUINTERO identificado con C.C. No. 20322604 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA EDILIA MONTOYA QUINTERO enviando citación a Correo Electrónico:, mariaedilia@yahoo.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EDILIA MONTOYA QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 829903 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los

últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227171-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NATALY RIOS MUÑOZ** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227171-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	NATALY RIOS MUÑOZ
Matrícula No	1594233
Dirección para Notificación	CL 29 # 10 D- 28 LA VICTORIA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2719010

Resolución No. 227171-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227171 de 8 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) NATALY RIOS MUÑOZ identificado con C.C. No. 42165568, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227171 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1594233 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 29 # 10 D- 28 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 9 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 222 mt³, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Abril de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 24 mt³, de 182 mt³ pasó a 206 mt³, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Abril de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con

instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NATALY RIOS MUÑOZ identificado con C.C. No. 42165568 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NATALY RIOS MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 10 D- 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NATALY RIOS MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1594233 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227169-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERALDINE SEPULVEDA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227169-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	GERALDINE SEPULVEDA
Matrícula No	19611065
Dirección para Notificación	CONDOMINIO SAMANES.DE.SAN.JOSE.CASA.17 CERRITOS

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718949

Resolución No. 227169-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227169 de 8 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) GERALDINE SEPULVEDA identificado con C.C. No. 1017196556, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227169 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611065 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CONDOMINIO SAMANES.DE.SAN.JOSE.CASA.17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de ABRIL de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **MARZO de 2018** el medidor registró de **183 m3 a 441 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **258 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **22 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores", **dejando pendiente por facturar 236 m3**.

Para el periodo de **ABRIL de 2018** el medidor registró de **441 m3 a 537 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **96 m3**, que sumado a los **236 m3** pendientes por facturar del período de MARZO de 2018 da como resultado **332 m3**.

En visita realizada el día 9 de MAYO de 2018, se encontraron, **instalaciones en buen estado sin fugas internas o externas**, habitan 3 personas y el medidor No. P1615MMRSA88835AA estaba funcionando normal, con lectura de **544 m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial, por tal motivo se puede concluir que se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y los consumos no serán modificados.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de ABRIL de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GERALDINE SEPULVEDA identificado con C.C. No. 1017196556 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GERALDINE SEPULVEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO SAMANES.DE.SAN.JOSE.CASA.17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GERALDINE SEPULVEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611065 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227183-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HARRY GUTIERREZ ESPINOSA** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227183-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	HARRY GUTIERREZ ESPINOSA
Matrícula No	403261
Dirección para Notificación	MZ 6 LT 27 VILLA OLIMPICA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2719148

Resolución No. 227183-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227183 de 9 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) HARRY GUTIERREZ ESPINOSA identificado con C.C. No. 10005025, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227183 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 403261 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 6 LT 27 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Hary Gurierrez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA45001AA el cual registra una lectura acumulada de 789 m3. Se visito el predio con 3 baños no se observa que hayan fugas solicita el usuario una justificacion 5 habitantes sin novedades en esta revision

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 10 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 789 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 5 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de Febrero-Marzo y Abril de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó en el periodo de Febrero 32 mt3, de 696 mt3 pasó a 728 mt3, en el periodo de Marzo registró 25 m3 de 728 m3 pasó a 753 m3, y en el periodo de Marzo registró 29 m3 de 753 m3 pasó a 782 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Abril de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de

medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”*

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HARRY GUTIERREZ ESPINOSA identificado con C.C. No. 10005025 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HARRY GUTIERREZ ESPINOSA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 LT 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HARRY GUTIERREZ ESPINOSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 403261 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los

últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

**EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA
RESPONSABLE DEL FUTURO**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**, hace saber:

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227157-52 de 10 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA GRAJALES OSORIO** y que en vista de no haberse podido ejecutar la notificación personal, se efectúa la presente notificación por aviso para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (en concordancia con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994), razón por la cual se está notificando por medio de este acto:

Resolución No	227157-52
Fecha Resolución	10 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	23 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA GRAJALES OSORIO
Matrícula No	1274273
Dirección para Notificación	AV 30.DE.AGOSTO # 110- 48 PS 2 BELMONTE ALTO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entiende surtida la notificación.

Recursos que proceden contra la Resolución notificada: Procede Recurso de reposición ante el jefe del Departamento de Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718947

Resolución No. 227157-52

DE: 10 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227157 de 8 DE MAYO DE 2018

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) LUZ MARINA GRAJALES OSORIO identificado con C.C. No. 42090565, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227157 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1274273 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: AV 30.DE.AGOSTO # 110- 48 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por el cobro del servicio de alcantarillado.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que la Empresa efectivamente está realizando el cobro del servicio de alcantarillado, y en los últimos cinco periodos se ha facturado lo siguiente:

En el período de **DICIEMBRE de 2017** el medidor registró de **470 m3 a 482 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **12 m3**.

En el período de **ENERO DE 2018** el medidor registró de **482 m3 a 492 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **10 m3**.

En el período de **FEBRERO DE 2018** el medidor registró de **492 m3 a 505 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **13 m3**.

En el período de **MARZO DE 2018** el medidor registró de **505 m3 a 513 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **8 m3**.

En el período de **ABRIL DE 2018** el medidor registró de **513 m3 a 530 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **17 m3**.

En visita realizada el 9 de MAYO de 2018, se encontró que el predio se surte del aparato de medida No. P1215MMCMX29790AA con lectura de 536 m3; además, se observó que el predio vierte las aguas negras a una quebrada. Sin embargo, no es posible conectarse a la red de alcantarillado de la Empresa.

Ahora bien, en virtud del decreto 1077 de 2015, cuando haya red disponible de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse a este servicio; y en caso de verse imposibilitado de conectarse a la red, **deberá acreditar que se dispone de una alternativa de recolección de aguas residuales que no perjudiquen la comunidad ni el derecho colectivo a un ambiente sano, situación que en el presente caso no demuestra el usuario ya que el usuario vierte las aguas directamente a una quebrada, contaminando el medio ambiente.**

Decreto 1077 de 2015.

“Artículo 2.3.1.3.2.1.3 De la solicitud de servicios y vinculación como usuario. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

Parágrafo. En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud.”

Es necesario aclarar que la Empresa por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, **se encuentra obligada al pago de impuesto de tasa retributiva a la Corporación Autónoma Regional de Risaralda Carder**, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia. Este rubro es destinado al manejo de la recuperación de las fuentes hídricas contaminadas por el vertimiento de aguas residuales.

Adicionalmente, consagra el decreto 302 de 2002, en el artículo 7.4, que los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto. De acuerdo con lo establecido en el artículo 7.5 del decreto 302 de 2000, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan **con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente autorizada por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER) Y convalidada por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliaria**, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble:

Decreto 302 de 2000, “ART. 7º—Condiciones de acceso a los servicios. Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

7.1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

7.2. Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

7.3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

7.4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4º de este decreto.

7.5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.” (Cursiva fuera de texto).

(...)

Por tanto, se declara no procedente la solicitud de retiro de cobro de alcantarillado hasta tanto se dé cumplimiento a los requisitos antes descritos.

FUNDAMENTOS LEGALES

Decreto 302 de 2000, "ART. 7º—Condiciones de acceso a los servicios. Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:

7.1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.

7.2. Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas.

7.3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.

7.4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4º de este decreto.

7.5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble." (Cursiva fuera de texto).

(...)

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

Decreto 1077 de 2015.

"Artículo 2.3.1.3.2.1.3 De la solicitud de servicios y vinculación como usuario. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

Parágrafo. En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MARINA GRAJALES OSORIO identificado con C.C. No. 42090565 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MARINA GRAJALES OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30.DE.AGOSTO # 110- 48 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARINA GRAJALES OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1274273 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 10 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO